

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 1ª Reunião Ordinária - 2024

Data da convocação e divulgação da pauta para a reunião: 16 de fevereiro de 2024

Participantes:

Entidade	Representante	Participação
Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas	Rayanne Teixeira de Souza	Presente
Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor	Wilson Paulo Mendonça Neto	Presente (remoto)
Assoc. de Prot. e Defesa dos Consumidores dos Serv. Públicos e Privados no Est. de AL	Tony Cloves Pereira	Presente
Associação dos Procons do Estado do Mato Grosso do Sul	Beatriz Vasconcelos Marques	Presente
Conselho Subseccional de Olinda da Ordem dos Advogados do Brasil	Hugo Eduardo Souza Silva	Ausente sem justificativa
Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor	Claudio Pires Ferreira	Presente
IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social	Camila Facin	Presente
Movimento das Donas de Casa e Consumidores do Rio Grande do Sul	Renata Ruback	Ausente com justificativa
Município de Dourados	Antonio Marcos Marques	Presente
PROTESTE - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CONSUMIDORES	Nilzete de Almeida Silva Branco	Presente (remoto)
Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista	Edilene Nascimento da Costa	Presente
Secretaria Nacional do Consumidor	Maria Fernanda Castro Velloso	Ausente com justificativa
Usuário de serviços de telecomunicações	Bianca Pereira Caetano	Ausente com justificativa
Usuário de serviços de telecomunicações	José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa	Presente
Usuário de serviços de telecomunicações	Maria José dos Santos	Presente
Usuário de serviços de telecomunicações	Mario Luis Rodrigues Pereira Netto	Presente
Usuário de serviços de telecomunicações	Odilomar Silva de Souza	Ausente sem justificativa
Usuário de serviços de telecomunicações	Valcirene Elisabete Campos de Aragão	Ausente sem justificativa

Aos vinte de março de dois mil e vinte e quatro, foi realizada a primeira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY, do Ciclo 2023 a 2025, reunião realizada presencialmente na Sala 0508 (SFI) – 5º andar – bloco E – Ala Sul – sede da ANATEL – SAUS Quadra 06 Blocos C E, F e H - Brasília, DF, respeitando todas as determinações previstas na Resolução 734 emitida pela ANATEL em 21 de setembro de 2020, e no Manual Operacional do Regulamento do Conselho de Usuários. Por haver necessidade de se aguardar o Presidente em exercício Mario Luis Rodrigues Pereira Netto e o secretário Erich Baumeier Neto que

representaram a prestadora SKY na reunião do CDUST realizada no mesmo horário, a reunião atrasou, tendo início às 10h20.

Representante da ANATEL: sr. Franklin L. F. Silva – participação presencial.

Pauta da Reunião

1. Apresentar os indicadores da Ouvidoria;
2. Apresentar os indicadores de atendimento do SAC segregados por produto, região e classificação entre reclamações, solicitações, sugestões e dúvidas;
3. Apresentar os relatórios de cancelamentos com abertura por motivos dos últimos 3 meses;
4. Apresentar o relatório consolidado de reclamações e resoluções referente ao ano de 2023;
5. Detalhar o que é o SART informando quais empresas que compõem este grupo, e o motivo pelo qual as ligações de telemarketing ocorrem até as 21 horas, enquanto o atendimento da Ouvidoria, por exemplo, se encerra às 18 horas;
6. Esclarecer sobre a adequação das atividades de telemarketing da SKY em relação à Lei nº 12.071/2023 do estado do Mato Grosso, que em linha com o Código de Defesa do Consumidor estabelece que as ligações podem ocorrer apenas nos dias úteis, no horário das 08 às 18 horas;
7. Esclarecer sobre a divulgação da plataforma "Não me perturbe":
 - a) Se nos "scripts" de atendimento elaborados pela SKY com orientações para os agentes nos casos em que o cliente manifeste sua vontade de não receber ligações de telemarketing;
 - b) Se os sistemas informatizados de gestão da base de clientes da SKY possuem opção para esse registro;
 - c) Se há divulgação da plataforma no website da SKY;
 - d) Se as ligações de telemarketing estão adequadas à Lei nº 12.071/2023 do estado do Mato Grosso e ao Código de Defesa do Consumidor, que estabelecem que as ligações devem, obrigatoriamente, ser originadas em números identificáveis, e nunca chamar utilizando números que apresentarão informações de "número desconhecido" no identificar de chamadas;
8. Apresentar das políticas de compartilhamento de dados dos clientes da SKY com empresas de telemarketing e de cobrança sob a ótica do Direito do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados;
9. Esclarecer acerca da realização de operações de cessão de crédito nas operações de cobrança da SKY;
10. Informar sobre a cobrança da visita técnica, se é feita posteriormente à realização da visita técnica, ou seja, na fatura subsequente ao atendimento;
11. Esclarecer sobre procedimentos adotados e as orientações aos clientes nos casos de roubo de equipamentos, e se há algum tipo de cobrança para o cliente nesta situação;
12. Esclarecer se por ocasião do cancelamento do serviço, a antena que tem a identificação da empresa é retirada, qual o prazo para a retirada da antena, e se a prestadora em alguma situação deixa de retirar um equipamento após o cancelamento do serviço;
13. Esclarecer se em todos os casos em que ocorreu a descontinuidade da prestação do serviço houve a oferta de um serviço similar pela SKY, seja através do produto Fibra ou equivalente, e com preços similares, apresentando um comparativo entre os serviços incluindo principais características e preços, e em que casos o consumidor ficou sem qualquer opção de serviço de Internet prestado pela SKY;
14. Informar especificamente em relação à descontinuidade do serviço no estado do Mato Grosso, a quantidade de desconexões e em que localidades, e também informações sobre os casos da rescisão unilateral se houve o pagamento da multa contratual por parte da SKY nos casos em que o cliente cumpria compromissos de permanência mínima;

15. Apresentar informações complementares acerca das ações sociais desenvolvidas pela SKY, em especial com relação à datas e público atendido, e a relação de ações contínuas realizadas pela SKY com informações de local e público atendido, bem como resultados esperados;
16. Esclarecer se os “scripts” de atendimento utilizados pela SKY preveem a possibilidade de o cliente estar cancelando o serviço devido à perda do vínculo empregatício, e se neste caso o agente, de forma proativa, pergunta ao cliente se o cancelamento é devido a perda do emprego, evitando se colocar em situação de descumprimento da legislação do estado de Pernambuco;
17. Deliberação do pedido de expulsão da Conselheira Valcirene Elisabete Campos de Aragão, representante dos usuários da região Sul, por infração ao disposto no artigo 11º inciso III do Regimento Interno do Conselho de Usuários da SKY;
18. A respeito da parceria firmada pela Sky para oferecer TV interativa no Brasil. Como será o serviço, produto, cobrança? Solicita ainda informações gerais sobre o funcionamento (se vai gerar custos para o consumidor pelo serviço, se é opcional e quanto a segurança contra uso por criança em apostas).

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Abertura

O Secretário do Conselho, Erich Baumeier Neto fez a abertura da reunião às 10h20, com a leitura da pauta da reunião para os Conselheiros presentes e para o representante da ANATEL, e na sequência passou a palavra para o Vice-presidente do Conselho, sr. Mario Luis Rodrigues Pereira Netto, representante dos usuários de serviços de telecomunicações da região SE, que na ausência justificada da Presidente do Conselho, Bianca Pereira Caetano, assumiu as responsabilidades de Presidente para a reunião, de forma a dar sequência ao andamento da pauta e aos trabalhos do Conselho.

O Presidente Mario pediu desculpas aos demais Conselheiros pelo atraso, e solicitou que fosse realizada uma alteração na pauta, de forma que o item 17 – Deliberação do pedido de expulsão da Conselheira Valcirene Elisabete Campos de Aragão, representante dos usuários da região Sul, por infração ao disposto no artigo 11º inciso III do Regimento Interno do Conselho de Usuários da SKY – fosse antecipado devido a sua relevância e como forma de evitar qualquer risco de ter sua discussão comprometida devido aos horários de voo dos participantes.

1) Apresentação dos Indicadores de Atendimento da Ouvidoria

Devido ao atraso para o início da reunião, a representante da SKY, sra. Renata Chagas de Almeida (Supervisora de Relações de Consumo) precisou se ausentar para atender a outros compromissos, e o material foi apresentado pelo Secretário, que informou aos Conselheiros presentes que quaisquer questionamentos seriam encaminhados para a área de Ouvidoria para serem respondidos oportunamente.

Na sequência, o Secretário deu sequência apresentando a volumetria de atendimentos na ouvidoria com origem no 0800 e no site, dos indicadores relacionados com os percentuais de retenção e de solução no primeiro contato, e informações do IQI – Índice de Qualidade Informacional.

Não houve questionamentos ou solicitações adicionais por parte dos Conselheiros participantes.

2) Deliberação do pedido de expulsão da Conselheira Valcirene Elisabete Campos de Aragão, representante dos usuários da região Sul, por infração ao disposto no artigo 11º inciso III do Regimento Interno do Conselho de Usuários da SKY.

Conforme solicitado pelo Presidente Mario e aprovado pelos Conselheiros presentes, foi feita a alteração de pauta, trazendo para a discussão o tema da expulsão da Conselheira Valcirene.

Na reunião extraordinária realizada em 19 de fevereiro de 2024, foi eleita relatora do processo a Conselheira Rayanne, que em sequência procedeu à leitura do seu relatório, reproduzido abaixo:

"Fechado o 1º ano do Ciclo 2023-2025 do Conselho de Usuários da SKY, após a realização das 4 reuniões ordinárias exigidas pela Resolução nº 734, de 21 de setembro de 2020, está evidenciado que a Conselheira Valcirene Elisabete Campos de Aragão, representante dos usuários de serviços de telecomunicações da região Sul, não teve atuação condizente com as exigências estabelecidas na Resolução acima mencionada.

A Conselheira Valcirene respondeu às convocações do Conselho da seguinte forma:

1ª Reunião - Confirmou participação presencial, não compareceu e justificou após a reunião.

2ª Reunião - Confirmou participação remota, não participou, e não justificou.

3ª Reunião - Confirmou participação remota, não participou, e não justificou.

4ª Reunião - Não respondeu à convocação.

O Art. 14º da Resolução estabelece que "a conduta de membro do Conselho de Usuários, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho, aos empregados do Grupo Econômico e aos servidores da Anatel, e quanto ao uso dos recursos financeiros disponibilizados pelo Grupo Econômico, deve ser ética, pautando-se pela dignidade, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais."

E o Manual Operacional do Regulamento de Conselho de Usuários estabelece que:

"(a) Sujeita-se à possível perda de mandato o conselheiro que:

...

iii) faltar, sem justificativa formal no prazo de 5 dias úteis contados da data da reunião, a duas reuniões seguidas ou a três intercaladas durante o mandato;"

Ou seja, a Conselheira desrespeitou estes dispositivos ao não participar de nenhuma das reuniões, e nem mesmo justificar em três ocasiões.

O Manual Operacional do Regulamento de Conselho de Usuários estabelece ainda o rito a ser seguido para o processo de expulsão, conforme abaixo:

"(c) Deverá constar explicitamente da pauta da reunião item específico sobre a possibilidade de expulsão do membro do conselho. Esse item poderá ser incluído na pauta por solicitação do presidente; do vice-presidente; de, pelo menos, outros dois membros do conselho simultaneamente; ou do secretário. Deverá constar da pauta sucintamente as razões para a possível expulsão do membro do conselho, de forma que o conselheiro cuja expulsão será apreciada e os demais possam se preparar para o debate;

(d) O membro do conselho, cuja expulsão será deliberada, deverá ser convocado para a reunião, cabendo à prestadora guardar a documentação que comprove a convocação;

(e) Deverá ser convocada, ainda, reunião extraordinária, com 30 dias de antecedência da reunião ordinária. Nesta reunião, deverá ser sorteado um relator que, oralmente ou por escrito, no dia da reunião ordinária, listará os motivos que ensejam a apreciação da expulsão e, após defesa do membro, deverá expor seu voto para deliberação;

(f) Será assegurado ao membro, caso presente, o direito de ampla defesa pelo mesmo tempo destinado ao relator;

(g) A expulsão só ocorrerá, se aprovada por maioria absoluta do conselho de usuários, ou seja, por metade dos membros mais um, considerando todos os que dispõem de mandato vigente;

(h) A ata da reunião deverá conter necessariamente os principais motivos que, segundo o relator, justificavam a expulsão; o relatório por escrito, caso exista; os principais motivos alegados na defesa do membro sujeito à expulsão; e o resultado da votação;

(i) A expulsão, se aprovada, acarretará, além do fim antecipado do mandato, a inelegibilidade no processo eleitoral para o mandato seguinte do mesmo Conselho de Usuários."

Cabe acrescentar que a Conselheira Valcirene não respondeu à convocação enviada por e-mail em 09 de fevereiro de 2024 referente à 1ª Reunião Ordinária de 2024, para a qual ficou pautado seu processo de expulsão.

Em suma, face o exposto acima, está caracterizado o desinteresse da Conselheira Valcirene em atuar neste Conselho, e desta forma o meu voto é pela expulsão da Conselheira Valcirene, e a convocação de substituto de acordo com as regras estabelecidas pela Resolução nº 734, de 21 de setembro de 2020, e pelo Manual Operacional do Regulamento de Conselho de Usuários."

Conselheiro Claudio lamentou a situação, devido a representante dos usuários em questão representar a mesma região que ele, mas que está bem evidenciada e justificada da expulsão na situação em questão. Registrou ainda que, como Conselheiro suplente no CDUST, recomendou à Superintendência de Relações com Consumidores da ANATEL atenção ao tema das participações uma vez que há conselheiros que participam em mais de um Conselho.

Mario reforçou a necessidade do compromisso e da participação dos Conselheiros eleitos e dos indicados, essencial para o bom funcionamento do Conselho e do desenvolvimento dos trabalhos. Em sequência abriu a votação, e de forma unânime os Conselheiros presentes votaram pela expulsão da Conselheira Valcirene.

O Secretário Erich informou que a convocação do substituto se dará de acordo com os critérios estabelecidos no Edital da Eleição do ciclo 2023-2025.

3) Apresentação dos indicadores de atendimento do SAC segregados por produto, região e classificação entre reclamações, solicitações, sugestões e dúvidas

O Secretário Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- Volume Percentual de satisfação do cliente segregado por produto (Pós pago, Pré-pago e Banda larga) de acordo com a resposta do consumidor em nossa Pesquisa de Satisfação

Indicadores Produto													
% NPS Agente (satisfação)	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	2.023
Pós Pago	81,5%	80,2%	81,0%	81,5%	83,3%	83,2%	79,2%	75,0%	79,9%	85,0%	80,2%	80,9%	81,0%
Pré-Pago	83,4%	79,3%	83,3%	78,7%	82,9%	85,2%	78,9%	77,9%	78,6%	83,7%	79,1%	76,0%	80,8%
Banda Larga	82,7%	83,5%	83,2%	85,7%	85,9%	85,8%	85,6%	84,8%	85,2%	84,0%	83,4%	82,3%	84,4%

- O percentual abrange os usuários que aceitaram responder a pesquisa após a finalização do atendimento.
- Em média 50% dos clientes respondem a Pesquisa de Satisfação

- Volume Percentual de satisfação do cliente por região de acordo com a resposta do consumidor em nossa Pesquisa de Satisfação

Indicadores Região													
% NPS Agente (satisfação)	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	2.023
CENTRO - OESTE	82,4%	80,0%	81,8%	82,2%	84,4%	83,9%	80,6%	76,0%	78,7%	84,2%	80,5%	81,5%	81,4%
NORDESTE	83,5%	81,7%	82,0%	83,3%	84,2%	83,8%	81,1%	77,4%	81,7%	85,3%	80,9%	80,5%	82,3%
NORTE	82,7%	82,3%	83,4%	82,0%	84,5%	84,7%	82,3%	79,7%	82,3%	85,4%	83,3%	82,6%	82,9%
SUDESTE	81,6%	79,7%	81,8%	80,7%	83,0%	83,7%	78,5%	75,5%	79,7%	84,5%	79,7%	79,9%	80,7%
SUL	80,3%	79,3%	80,9%	79,3%	82,8%	83,4%	79,8%	75,0%	78,5%	85,0%	79,0%	77,7%	80,1%

* O percentual abrange os usuários que aceitaram responder a pesquisa após a finalização do atendimento.

- Volume Percentual de satisfação do cliente por motivo de acordo com a resposta do consumidor em nossa Pesquisa de Satisfação

Indicadores Motivo													
% NPS Agente (satisfação)	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	2.023
Solicitação	84,4%	84,5%	84,9%	85,1%	86,2%	85,5%	86,3%	87,0%	86,8%	86,9%	86,9%	87,2%	85,9%
Informação	85,4%	86,0%	85,7%	86,4%	87,0%	87,9%	87,9%	87,4%	87,5%	87,7%	87,7%	87,5%	86,8%
Reclamação	73,8%	80,0%	78,2%	82,2%	79,5%	82,1%	83,6%	80,7%	83,1%	83,9%	83,7%	81,1%	80,6%

* O percentual abrange os usuários que aceitaram responder a pesquisa após a finalização do atendimento.

Sem comentários e solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

4) Apresentação dos relatórios de cancelamentos com abertura por motivos dos últimos 3 meses

O Secretario Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- Percentual dos motivos de cancelamento mais representativos (92%).

Motivos Cancelamento			
Descrição do Motivo	dez/23	jan/24	fev/24
Problemas Financeiros - Contencao De Despesas	30,1%	30,8%	29,4%
Problemas Pessoais - Nao Assiste	19,0%	20,6%	19,1%
Concorrência - Outros	11,5%	7,9%	9,4%
Mudanca De Endereco - Ja Tem Concorencia No Novo Endereco	7,5%	7,5%	7,7%
Mudanca De Endereco - Fora Do Pais	5,2%	5,1%	5,0%
Problemas Financeiros - Desemprego	3,6%	3,8%	3,5%
Fatura - Nao Concorda Com Valor Cobrado	2,6%	2,4%	2,0%
Total de cancelamentos	17.724	22.403	18.678

(TV e Banda Larga)

Mario comentou que os motivos financeiros se destacam em relação aos demais.

Marcos indagou se existe a possibilidade de suspensão temporária do serviço e em que condições, no que Diego informou que os critérios fazem parte da própria regulamentação da ANATEL em relação aos direitos do consumidor.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

5) Apresentar o relatório consolidado de reclamações e resoluções referente ao ano de 2023

O Secretario Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- Volume de ligações de reclamação atendidas no SAC

Volume Reclamações													
Atendidas SAC	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	2.023
Reclamação	5.983	5.116	4.972	4.015	4.553	4.042	4.079	4.521	3.569	3.517	3.512	2.384	50.263

- Volume percentual do item 'Resolução' da Pesquisa de Satisfação SKY (onde o consumidor aponta se o problema dele foi solucionado ou não ao final do atendimento)

% Resolução													
% Resolução	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	2.023
CENTRO - OESTE	79,4%	80,5%	81,3%	81,2%	83,1%	82,8%	82,0%	78,0%	81,6%	84,1%	80,3%	82,2%	81,3%
NORDESTE	80,6%	80,2%	81,0%	80,7%	81,8%	81,8%	80,8%	79,4%	81,6%	83,0%	80,7%	81,3%	81,0%
NORTE	80,6%	79,7%	81,9%	81,9%	83,4%	83,3%	80,8%	81,4%	81,6%	84,2%	82,9%	83,1%	82,0%
SUDESTE	80,6%	79,5%	81,2%	80,0%	82,3%	82,8%	80,5%	78,3%	80,7%	83,7%	80,6%	80,9%	80,9%
SUL	78,7%	80,3%	80,9%	79,5%	81,6%	82,7%	80,9%	78,5%	80,0%	84,4%	81,2%	79,2%	80,6%
Total Geral	80,4%	79,9%	81,3%	80,3%	82,3%	82,7%	80,7%	78,8%	80,9%	83,8%	80,9%	81,1%	81,0%

* O percentual abrange os usuários que aceitaram responder a pesquisa após a finalização do atendimento.

Claudio perguntou se as informações contemplam o volume de reclamações registradas na plataforma Consumidor.GOV, e Edilene solicitou o detalhamento de quais reclamações são computadas para cálculo dos índices de qualidade da ANATEL, em relação à plataforma de registro (Ouvidoria, Consumidor.GOV, Reclame Aqui etc.).

6) Detalhar o que é o SART informando quais empresas que compõem este grupo, e o motivo pelo qual as ligações de telemarketing ocorrem até as 21 horas, enquanto o atendimento da Ouvidoria, por exemplo, se encerra às 18 horas

O Secretário Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“A Sky informa que o SART é composto pelas seguintes empresas: Sky, Algar Telecom, Claro, Oi, Sercomtel, TIM e Vivo. Ademais, a Sky esclarece que segue as determinações do Código de Conduta do Telemarketing do SART quanto às operações das ligações de telemarketing. Segue link para acesso ao Código:

(<https://conexis.org.br/autorregulacao/sart/grupos-de-trabalho/codigo-de-conduta-detelemarketing/>)

Por fim, destaca que o atendimento na Ouvidoria se encerra às 18h, conforme determina o art. 104, parágrafo 3º, do RGC:

Art. 104-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações devem instituir e divulgar amplamente um canal de comunicação com os consumidores denominado Ouvidoria, designado como unidade específica em sua estrutura, dotada de autonomia decisória e operacional. §3º A prestadora disponibilizará acesso gratuito para contato telefônico com a Ouvidoria no mínimo, nos dias úteis, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas), sem prejuízo de disponibilização de canais digitais com o mesmo objetivo.”

Diego comentou que em relação a este tema a SKY está em contradição, pois ao mesmo tempo que realiza operações de telemarketing até as 21 horas limita o atendimento da Ouvidoria até às 18 horas. Destacou ainda a contradição existe uma vez que o Código de Conduta mencionado é privado – desenvolvido pelos grupos econômicos – e não um regulamento elaborado pela ANATEL, como o RGC, e vai contra as determinações do CDC, e que existe um desequilíbrio na relação de consumo onde a prestadora pode a seu critério e amparada num código privado realizar atividades de seu interesse até as 21h e que nos interesses dos consumidores limita o atendimento até as 18 horas.

Diego destacou ainda que a resposta trazida pela prestadora está em desacordo com o questionamento realizado na reunião anterior, em relação ao tratamento isonômico, e reclamou que a conduta da SKY, diferentemente de outras prestadoras, de não trazer para as reuniões os representantes das áreas responsáveis pelos temas em discussão compromete o bom andamento das reuniões e no desenvolvimento do trabalho do Conselho, tendo sido acompanhado pela Nilzete neste item.

Claudio concordou com os pontos colocados pelo Diego e complementou confirmando que, como integrante de Conselhos de outras prestadoras, nas reuniões dos outros Conselhos que participa é rotineira a participação dos representantes das áreas responsáveis pelos temas discutidos nas reuniões, valorizando o trabalho do Conselho.

Mario pediu que fosse registrado em ata que o Conselho solicita que nas próximas reuniões a SKY garanta, quando necessário, a presença de um responsável pela área à qual o tema em discussão se refere, e que seja preparada uma recomendação, à ANATEL, de regra específica no RGC estabelecendo isonomia entre os horários de atendimento e de acionamento aos consumidores.

- 7) Esclarecer sobre a adequação das atividades de telemarketing da SKY em relação à Lei nº 12.071/2023 do estado do Mato Grosso, que em linha com o Código de Defesa do Consumidor estabelece que as ligações podem ocorrer apenas nos dias úteis, no horário das 08 às 18 horas.**

O Secretario Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“A SKY comunica que cumpre as disposições da Lei nº 12.071/2023 do Estado do Mato Grosso e do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8078/1990.”

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

8) Esclarecer sobre a divulgação da plataforma "Não me perturbe"

O Secretário Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação aos quatro questionamentos associados ao tema:

- I. Se nos "scripts" de atendimento elaborados pela SKY com orientações para os agentes nos casos em que o cliente manifeste sua vontade de não receber ligações de telemarketing;

Em resposta, a SKY adverte que seus scripts de atendimento incluem orientações a serem passadas para o cliente nos casos em que este manifeste o interesse em bloquear as ligações de telemarketing. Seguem os scripts utilizados por todos os canais de atendimento:

Scripts

— O que é o site "Não me perturbe"?

SCRIPT

(Nome do cliente), o "Não me Perturbe" é um site que permite, de forma fácil e gratuita, evitar promoção de vendas e serviços por contatos telefônicos provenientes das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações (Telefone móvel, telefone fixo, TV e Internet).

— É possível bloquear qualquer tipo de ligação?

SCRIPT

(Nome do cliente), o bloqueio pelo site "Não perturbe" se refere às chamadas provenientes de telemarketing das Prestadoras de Telecomunicações participantes desta iniciativa e que sejam relativas a ofertas de serviços de telecomunicações (Telefonia Fixa, Telefonia Móvel, TV por Assinatura, Internet), que não tenham sido solicitadas pelo cliente. O usuário permanecerá recebendo os demais tipos de ligações, como contatos com ofertas que tenham sido solicitados, suporte técnico, cobrança e ligações informativas.

Além disso, o bloqueio não se aplica para empresas que não sejam de Telecomunicações como bancos, lojas de varejo, seguradoras, etc.

— Qual a diferença entre o Não me perturbe e o bloqueio feito no Procon?

SCRIPT

(Nome do cliente), o "Não me Perturbe" é uma iniciativa das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações na qual o usuário pode selecionar de quais não deseja receber chamadas com ofertas e tem validade em todo o território nacional.

A lista de bloqueios solicitados diretamente aos Procons se aplica a todos os tipos de serviços e tem validade somente nos Estados e Municípios que possuam a Lei Não Perturbe.

- ii. Se os sistemas informatizados de gestão da base de clientes da SKY possuem opção para esse registro;

A SKY esclarece que em 2023 desenvolveu um processo mais eficiente para o processamento das informações registradas no site do Não me Perturbe (<https://www.naomeperturbe.com.br/>).

Foi implantado o “Base Única” que trata, qualifica e centraliza os dados de contato dos clientes e realiza a marcação em nossos sistemas retirando de nossos mailings esses clientes.

- iii. III. Se há divulgação da plataforma no website da SKY;

A SKY informa que divulga a plataforma “Não Me Perturbe” em seu site (<https://www.sky.com.br/central-de-atendimento/faq/pos-paqo>).

Na Central de Ajuda o usuário que desejar o bloqueio de ligações de telemarketing pode ser redirecionado para o site do “Não Me Perturbe”, conforme pode-se analisar na imagem destacada abaixo:



- iv. Se as ligações de telemarketing estão adequadas à Lei nº 12.071/2023 do estado do Mato Grosso e ao Código de Defesa do Consumidor, que estabelecem que as ligações devem, obrigatoriamente, ser originadas em números identificáveis, e nunca chamar utilizando números que apresentarão informações de “número desconhecido” no identificar de chamadas

A SKY esclarece que cumpre com a legislação do Estado do Mato Grosso, que determina que não pode aparecer “número desconhecido” como originador da chamada.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

9) Apresentar das políticas de compartilhamento de dados dos clientes da SKY com empresas de telemarketing e de cobrança sob a ótica do Direito do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados

O Secretário Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“Quanto ao procedimento de compartilhamento de dados de seus clientes, a SKY informa que segue as disposições da LGPD e do Código do Consumidor. Além disso, a SKY esclarece que também está em conformidade com as diretrizes da Anatel e do SART (Sistema de Autorregulação das Telecomunicações). Mais informações sobre este tema podem ser encontradas na Política de Privacidade da SKY (disponível para consulta no site da SKY <https://www.sky.com.br/politica-de-privacidade>).

Ainda, em relação a conduta da SKY referente a ofertas de serviço por meio de telemarketing, a SKY informa que segue as diretrizes do Código de Conduta de Telemarketing do Setor de Telecomunicações do SART e, adicionalmente, faz uso do sistema do Não Me Perturbe (<https://www.naomeperturbe.com.br/>).

Além disso, a SKY possui mecanismos de Segurança da Informação para transferência de dados com nossos parceiros, onde a transferência é feita em ferramenta homologada pela empresa. No site da SKY estão disponíveis as Linhas Gerais de Segurança da Informação (<https://www.sky.com.br/linhas-gerais-de-procedimentos-e-controles-de-seguranca-cibernetica>).”

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

10) Esclarecer acerca da realização de operações de cessão de crédito nas operações de cobrança da SKY;

O Secretário Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“Em relação ao questionamento sobre operações de cessão de crédito, considerando que a SKY não compreendeu adequadamente, solicita esclarecimentos adicionais, para que então possa internalizar o processo e retornar na próxima reunião com as devidas informações.”

Diego e Mario esclareceram que o questionamento é referente a existência, no contrato de prestação de serviços da SKY, de dispositivo que informe ao consumidor sobre a possibilidade de realização de atividades de cobrança e de cessão de crédito à terceiros, e como é obtido esse consentimento.

Diego acrescentou ainda que existe não só a preocupação com o compartilhamento de dados, mas também em oferecer ao consumidor a segurança que ao ser abordado por uma terceirizada esta é credenciada pela SKY para realizar a operação.

Mario solicitou que para este tema também se faça presente na próxima reunião um representante da área responsável pelo tema.

11) Informar sobre a cobrança da visita técnica, se é feita posteriormente à realização da visita técnica, ou seja, na fatura subsequente ao atendimento.

O Secretário Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“A cobrança do serviço de assistência seguirá conforme o previsto no artigo 6º e seguintes do Contrato de Adesão, vide abaixo:

6. Serviços de Assistência

6.1. O cliente terá a opção de contratar os serviços de assistência técnica de forma avulsa ou por intermédio do plano de assistência denominada Serviços de Assistência Premium.

6.1.2. A visita técnica avulsa poderá ser solicitada no SAC, sendo que o atendente informará previamente o valor que será cobrado. Tal valor também consta no site e no material publicitário.

6.2. Caso o cliente opte pelos Serviços de Assistência Premium pagará valores mensais, conforme tabela em vigor disponível para consulta no informe promocional, no site da Sky (<https://www.sky.com.br>) ou no SAC, os quais farão parte do custo da mensalidade. (...)

Quanto aos valores existem 2 formas de cobrança das visitas técnicas conforme destacado no próximo slide.

No caso dos assinantes do serviço Sky Assistência Premium o valor mensal é de R\$ 21,00. O plano possui vários benefícios tais como:

- ✔ Visita Técnica
- ✔ Troca de equipamentos e peças com defeito
- ✔ Alinhamento da antena com o satélite
- ✔ Uma reinstalação a cada 12 meses
- ✔ Mudança de cômodo*

Para os clientes que optam por não obter o plano, as visitas são cobradas da seguinte forma:

Para clientes que não possuem o serviço **SKY Assistência Premium** o valor da Visita Técnica (AT Corretiva) é de R\$ 55,00.
Reinstalação em Novo Endereço ou Reinstalação no mesmo endereço (mesmo que seja no mesmo cômodo) = R\$99,90

Nos casos de clientes pós-pago, a cobrança é feita na fatura do mês seguinte à visita. Já os clientes pré-pagos, efetuam o pagamento diretamente ao técnico, no dia da visita.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

12) Esclarecer sobre procedimentos adotados e as orientações aos clientes nos casos de roubo de equipamentos, e se há algum tipo de cobrança para o cliente nesta situação;

O Secretario Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“A Sky informa que não há cobranças para o cliente, porém é exigido o envio do boletim de ocorrência através do site da Sky, no menu de atendimento ao cliente.

Após a análise da área responsável é aberta uma solicitação para a reposição dos itens.”

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

13) Esclarecer se por ocasião do cancelamento do serviço, a antena que tem a identificação da empresa é retirada, qual o prazo para a retirada da antena, e se a prestadora em alguma situação deixa de retirar um equipamento após o cancelamento do serviço.

O Secretário Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“A Sky informa que o prazo para a retirada da antena é de 30 dias conforme disposto na Resolução 488/07 da ANATEL (artigo 19º, §6º e §8º).

No processo de retirada de equipamentos os técnicos são orientados a solicitar ao cliente a permissão para a retirada da antena.

Ademais, a Sky esclarece que a antena só não será retirada nos casos em que o cliente não é localizado, por exemplo, mudança de endereço, ausente após inúmeras tentativas de contato, entre outros.”

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

14) Esclarecer se em todos os casos em que ocorreu a descontinuidade da prestação do serviço houve a oferta de um serviço similar pela SKY, seja através do produto Fibra ou equivalente, e com preços similares, apresentando um comparativo entre os serviços incluindo principais características e preços, e em que casos o consumidor ficou sem qualquer opção de serviço de Internet prestado pela SKY.

O Secretario Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“Em casos que houve descontinuidade do serviço, a SKY ofertou planos de Fibra. A seguir a SKY lista seus pacotes e valores:

- a) 200 Mega – inclui internet com Wi-fi grátis, sem taxa de adesão por R\$ 79,90/mês;*
- b) 400 Mega – inclui internet com Wi-fi grátis, sem taxa de adesão por R\$ 89,90/mês;*
- c) 600 Mega – inclui internet com Wi-fi grátis, sem taxa de adesão por R\$ 119,90/mês;*

Essas informações estão presentes no site <https://www.sky.com.br/sky-fibra> ou no <https://assine.sky.com.br/internet-fibra>.

A desmobilização do serviço de LTE/FWA está relacionada à promoção do serviço de Fibra SKY, o qual fornece alta velocidade, garante a conexão simultânea de vários aparelhos, estabilidade de conexão, entre outras vantagens. Em atendimento à solicitação da conselheira segue abaixo um comparativo de preços e características entre os serviços mencionados:

	FIBRA	FIBRA	FIBRA	LTE/FWA	LTE/FWA	LTE/FWA	LTE/FWA
Pacotes	200 MB	400 MB	600 MB	6 MB	8 MB	10 MB	12 MB
Características	Sem taxa de adesão; Wi-fi grátis; Suporte técnico 24h, todos os dias da semana.	Sem taxa de adesão; Wi-fi grátis; Suporte técnico 24h, todos os dias da semana.	Sem taxa de adesão; Wi-fi grátis; Suporte técnico 24h, todos os dias da semana.	Sem taxa de adesão	Sem taxa de adesão	Sem taxa de adesão	Sem taxa de adesão
Preços	R\$ 79,90	R\$ 89,90	R\$ 119,90	R\$ 55,90	R\$ 70,90	R\$ 85,90	R\$ 100,90

A SKY esclarece que o consumidor ficou sem opção de internet SKY em caso de indisponibilidade do serviço fibra no local de sua residência, ou seja, nos locais que ainda não possuem estrutura para este tipo de serviço.”

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

- 15) Informar especificamente em relação à descontinuidade do serviço no estado do Mato Grosso, a quantidade de desconexões e em que localidades, e também informações sobre os casos da rescisão unilateral se houve o pagamento da multa contratual por parte da SKY nos casos em que o cliente cumpria compromissos de permanência mínima;**

O Secretario Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“Em resposta ao questionamento do conselheiro Diego, a SKY informa a quantidade de desconexões que ocorreram no estado de Mato Grosso até o momento:

Cuiabá	5.882 desconexões
Várzea Grande	1.273 desconexões

Ademais, a SKY esclarece que em todos os casos em que houve desmobilização do serviço LTE/FWA foi oferecido o último mês gratuito e não foi imposta nenhuma penalidade contratual ao cliente.

Informa-se que a SKY seguiu os procedimentos regulamentares na desmobilização, notificou os clientes previamente conforme artigo 52º do RGC e concedeu a isenção da última fatura.

O procedimento de notificações e desmobilizações foi acompanhado pela ANATEL.

O artigo RGC:

Art. 52 – As prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias preferencialmente por meio de mensagens de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção dos Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis aos STFC.”

Diego esclareceu que o questionamento surgiu à partir de reclamações de consumidores da cobrança pelo serviço após o seu encerramento, porém os casos foram solucionados pela SKY sem ônus para os clientes.

16) Apresentar informações complementares acerca das ações sociais desenvolvidas pela SKY, em especial com relação à datas e público atendido, e a relação de ações contínuas realizadas pela SKY com informações de local e público atendido, bem como resultados esperados.

O Secretário Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“A Sky comunica que o Encontro Mundial da Juventude foi realizado nos dias 23 a 26 de outubro de 2023, atendendo o público dos 80 jovens participantes. Já a ação de doação de brinquedos ao Instituto Baccarelli ocorreu no dia 10 de outubro de 2023, atendendo ao público infante-juvenil do Instituto.

No que concerne as ações contínuas, a Sky possui os seguintes voluntariados:

- i) Escola Plus, mencionada na reunião anterior que atende o público infantil nas cidades de Atibaia, Bom Jesus dos Perdões, Bragança Paulista, Conchal, Espírito Santo do Pinhal, Jaguariúna, Jarinu, Piracaia, Santo Antônio da Posse, Tuiuti e Várzea Paulista.*
- ii) Ídolo Social, que atende o público de 7 a 14 anos na cidade de Conchal; e*
- iii) See Well at School, que atende estudantes de escolas públicas localizadas na cidade de Jaguariúna.*

Ademais, a SKY lista a seguir os resultados esperados de cada uma das ações acima:

- i) Escola Plus: além de estar presente no Brasil, o projeto se estende pela América Latina, portanto possui o objetivo de preservar a cultura de cada país, fortalecer a diversidade na região e valorizar a economia e o compromisso do investimento local para alcançar mudanças positivas nas comunidades em seus sistemas educacionais.*
- ii) Ídolo Social: o objetivo do projeto Ídolo Social é atender crianças e adolescentes no basquete, em espaços públicos da cidade, visando contribuir para o desenvolvimento integral dos atendidos em sua formação para o exercício da cidadania e a prática desse esporte como ferramenta de lazer.*
- iii) See Well at School: o objetivo do projeto foi melhorar a qualidade de vida visual de mais de 2.700 alunos da rede pública de ensino, em escolas participantes do programa escola plus na cidade de Jaguariúna.”*

Mario parabenizou a SKY pelas ações, e Diego complementou que boas práticas de ações devem ser compartilhadas entre as prestadoras.

Diego sugeriu que a SKY adote também a prática, muito comum em outras operadoras, de promover ações com a participação dos Conselheiros, como por exemplo em visitas aos locais de atendimento aos clientes.

17) Esclarecer se os “scripts” de atendimento utilizados pela SKY preveem a possibilidade de o cliente estar cancelando o serviço devido à perda do vínculo empregatício, e se neste caso o agente, de forma proativa, pergunta ao cliente se o cancelamento é devido a perda do emprego, evitando se colocar em situação de descumprimento da legislação do estado de Pernambuco.

O Secretário Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“A SKY entende que questionar de forma direta a perda de vínculo empregatício é invasivo quando o cliente demonstra a intenção de cancelar a assinatura.

Porém, reforçamos que a SKY realiza constantemente a revisão em seus scripts de atendimento.

Esclarecemos que sobre o cumprimento da legislação do estado de Pernambuco, a SKY possui conhecimento da obrigação, porém informa que, até o momento, não houve solicitações vindas do estado de Pernambuco pleiteando essa isenção.

Caso venhamos a receber o pedido, a tratativa seguirá estritamente o disposto no primeiro parágrafo do artigo mencionado. Cabendo ao consumidor comprovar a perda do vínculo empregatício involuntário, vide parágrafo e incisos abaixo:

§1º Para fins do disposto no caput o consumidor deverá:

- I. Comprovar mediante apresentação da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou outro documento hábil que sofreu demissão em data posterior a adesão do contrato;*
- II. Firmar declaração constando que em virtude da demissão houve prejuízos significativos ao rendimento familiar mensal.”*

Diego esclareceu que a intenção seria incluir no script a inclusão do direito para conhecimento do consumidor, apenas como uma recomendação à prestadora.

18) A respeito da parceria firmada pela Sky para oferecer TV interativa no Brasil. Como será o serviço, produto, cobrança? Solicita ainda informações gerais sobre o funcionamento (se vai gerar custos para o consumidor pelo serviço, se é opcional e quanto a segurança contra uso por criança em apostas).

O Secretário Erich Baumeier fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“Como será o serviço informações gerais sobre o funcionamento:

A SKY esclarece que, conforme divulgação realizada em 06 de fevereiro de 2024, a TAPPP e a Vrio Corporation, controladora norte-americana da DIRECTV Latin America e da SKY Brasil, assinaram um acordo para levar televisão interativa às casas de seus clientes na América Latina pela primeira vez na história.

O serviço estará disponível de forma exclusiva e progressiva a partir do segundo trimestre de 2024, para clientes do Brasil e algumas regiões da América Latina.

A plataforma MicroApp estará inicialmente disponível durante as transmissões esportivas ao vivo, expandindo-se ao longo do tempo para incluir todos os tipos de programação de entretenimento.

Como será a cobrança se haverá custo para o consumidor pelo serviço, se é opcional:

O acesso à plataforma Interactivity é opcional e será sem custo adicional para os assinantes da SKY.

As transações feitas por meio de alguns dos aplicativos de interatividade podem ter um custo associado.

Quanto à segurança contra o uso por criança em apostas:

Tanto a DIRECTV quanto a TAPPP são certificados em segurança da informação e as transações realizadas no Painel interativo serão gerenciadas diretamente pelas empresas que atualmente oferecem esses serviços (e-commerce e apostas), que por sua vez serão certificados com os padrões de segurança exigidos como requisito para trabalhar com a DIRECTV nesta Aliança.

No momento não haverá interatividade para crianças mas planejamos incluí-lo a médio prazo desde que sejam produtos e serviços ajustados aos marcos legais aplicáveis e destinados a este segmento de usuários, como jogos e outros similares.

Vale ressaltar também que estamos em fase de estruturação do projeto, ou seja, ainda é prematuro trazer especificações sobre a implementação no Brasil.”

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

Tendo se esgotado os temas trazidos na pauta, o Presidente do Conselho abriu a reunião para a discussão de temas diversos à critério dos Conselheiros e debates.

Mario destacou que é de extrema importância para o bom funcionamento do Conselho que todos os Conselheiros tenham participação ativa e que proponham temas para serem discutidos nas reuniões ordinárias, sejam questões regionais ou nacionais, frisando ainda que esse ponto especificamente foi abordado na reunião do CDUST pela manhã, e que a mensagem da SRC é que os Conselhos precisam ter uma atuação mais efetiva, trazendo recomendações e contribuindo para a melhoria dos serviços de telecomunicações.

Diego colocou que é importante também retroalimentar a ANATEL com a informação de que, nesta nova estrutura de Conselhos nacionais, implementada para o ciclo 2023-2025, houve uma perda de representatividade dos usuários e demais entidades de defesa do consumidor, e que considera o formato atual prejudicial aos objetivos dos Conselhos de Usuários.

Claudio concordou com o tema exposto pelo Diego, e disse que compartilhou essa preocupação com a Superintendente de Relações com Consumidores da ANATEL por ocasião da posse dos Conselhos em 2023.

Diego e Claudio comentaram que ao mesmo tempo que se mostrou positiva a participação de integrantes de diferentes regiões em um mesmo Conselho, a perda de representatividade se apresenta como um ponto negativo de maior peso na questão.

Marcos destacou a importância de poder abordar as questões regionais nas discussões do Conselho, uma vez que em muitos casos temas de abrangência nacional não incluem regionalidades que de certa forma podem, ao serem tratadas, se tornar uma contribuição com impactos positivos para a prestação dos serviços.

Mario e Diego reforçaram a necessidade de se fazer cumprir as disposições da Resolução 734, do Manual Operacional e do Regimento Interno em relação à participação dos membros eleitos e indicados nas atividades do Conselho, inclusive já observando estes dispositivos para a próxima reunião ordinária, caso existam membros que se enquadrem nos critérios de expulsão por ausência nas reuniões.

Mario pediu que todos os Conselheiros tragam novos temas para a pauta da próxima reunião, observados os prazos regulamentares.

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 1ª Reunião Ordinária - 2024

Encerramento

Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 13h15, agradecendo a participação efetiva de todos os conselheiros e ao representante da ANATEL, lembrando sobre a próxima reunião ordinária e que todos busquem conhecer os documentos relacionados ao Conselho de Usuários no site da SKY e que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida, aprovada e firmada pelos conselheiros presentes na próxima reunião.

Brasília-DF, 20 de março de 2024

<p>Mario Luis Rodrigues Pereira Netto Vice-presidente do Conselho Usuário</p>	<p>Beatriz Vasconcelos Marques Conselheira Associação dos Procons do Estado do Mato Grosso do Sul</p>
<p>Antônio Marcos Marques Conselheiro Município de Dourados</p>	<p>Maria José dos Santos Conselheira Usuário</p>
<p>José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa Conselheiro Usuário</p>	<p>Claudio Pires Ferreira Conselheiro Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor</p>
<p>Rayanne Teixeira de Souza Conselheira Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas</p>	<p>Wilson Paulo Mendonça Conselheiro Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor</p>
<p>Tony Cloves Pereira Conselheiro Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e Privados no Estado de Alagoas</p>	<p>Camila Facin Conselheira IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social</p>
<p>Nilzete de Almeida Silva Branco Conselheira PROTESTE</p>	<p>Edilene Nascimento da Costa Conselheira Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista</p>

Erich Baumeier Neto Secretario	
-----------------------------------	--